

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI,  
WISMA DARUL IMAN, KUALA TERENGGANU

OLEH

NAZIRAH BINTI YUSOF  
SARJANA MUDA PENGURUSAN  
( POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL )

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN EKOLOGI SOSIAL  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA  
( KUSTEM)

2006





**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PEJABAT  
SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI, WISMA DARUL  
IMAN, KUALA TERENGGANU**

**OLEH**

**NAZIRAH BINTI YUSOF  
Sarjana Muda Pengurusan  
(Polisi Dan Sekitaran Sosial)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Ekologi Sosial  
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia  
(KUSTEM)  
2006

## PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Nazirah binti Yusof (UK 9538) mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus SOS 4299 ini adalah hasil kerja saya sendiri. Segala bentuk penulisan dan data-data yang terkandung di dalam laporan ini adalah merupakan pendapat dan pandangan saya sendiri yang diaplikasikan melalui teori dan pengalaman sepanjang menjalani Latihan Industri di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) dan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,



Nama : Nazirah binti Yusof

Tarikh : 9 November 2006

Disahkan oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia

## **PENGHARGAAN**

Assalamualaikum w.b.t dan salam sejahtera.

Alhamdulillah, bersyukur kepada Allah S.W.T kerana dengan keizinanNya, pelatih dapat menyiapkan Laporan Akhir Latihan Industri walaupun terdapat sedikit masalah. Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada pensyarah Jabatan Ekologi Sosial, Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi, iaitu Puan Ismar Liza Mahani Ismail selaku penyelia yang banyak membantu pelatih dalam menyempurnakan laporan ini.

Di samping itu juga, pelatih ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Penyelia Industri iaitu Encik Hashim b. Abd. Rahman kerana menerima pelatih untuk menjalani Latihan Industri. Seterusnya ucapan terima kasih ditujukan kepada kakitangan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu kerana memberi kerjasama kepada pelatih semasa membuat latihan praktikal di sana.

Akhir sekali, jutaan terima kasih kepada keluarga yang banyak memberi sokongan dan rakan-rakan serta pihak terlibat dalam membantu pelatih menyiapkan Laporan Akhir Industri ini.

Sekian, wassalam.

## ISI KANDUNGAN

TAJUK	HALAMAN
PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	i
PENGHARGAAN	ii
SENARAI KANDUNGAN	iii
SENARAI RAJAH	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	vi
<b>BAB 1</b>	
1 PENGENALAN	1
1.1 Latar Belakang Organisasi	2
1.2 Profil Organisasi	4
1.3 Carta Organisasi	6
<b>BAB 2</b>	
2.1 PENGENALPASTIAN MASALAH	8
2.1.1 Sistem e-Aduan	
2.1.2 Sistem Pinjaman	16
2.1.2.1 Pinjaman Kenderaan	16
2.1.2.2 Pinjaman Komputer	20
2.1.2.3 Pinjaman Perumahan	24
2.1.3 Sistem Agihan Bantuan	27
2.1.4 Sistem SPEKS	30
2.2 MASALAH SISTEM	33
2.2.1 Sistem e-Aduan	33
2.2.1.1 Kekurangan Kakitangan	
2.2.1.2 Sistem Kurang Sistematik	
2.2.1.3 Kurang Pemantauan	
2.2.1.4 Kurang Pendedahan	

2.2.2 Sistem Pinjaman	35
2.2.2.1 Masalah Sistem Pinjaman Kenderaan	
2.2.2.2 Masalah Sistem Pinjaman Komputer	
2.2.2.3 Masalah Sistem Pinjaman Perumahan	
2.2.3 Sistem Agihan Bantuan	38
2.2.3.1 Borang Tidak Lengkap Diisi	
2.2.3.2 Salah Faham Dalam Mengisi Borang	
2.2.4 Sistem SPEKS	39
2.2.4.1 Rangkaian Sistem yang Sibuk	
2.2.4.2 Gangguan Teknikal	
<b>2.3 CADANGAN MENGATASI</b>	<b>40</b>
2.3.1 Sistem e-Aduan	40
2.3.1.1 Membuat Jadual Mengikut Giliran Bertugas	
2.3.1.2 Penambahbaikan Rangkaian Sistem	
2.3.1.3 Pemantauan Khusus	
2.3.2 Sistem Pinjaman	41
2.3.2.1 Penambahan Kakitangan	
2.3.2.2 Menyediakan Tempoh Masa Untuk Setiap Jabatan Pemohon	
2.3.3 Sistem Agihan Bantuan	42
2.3.3.1 Pemantauan Oleh Jawatan Kuasa khas	
2.3.3.2 Memberi Maklumat Yang Lengkap	
2.3.4 Sistem SPEKS	43
2.3.4.1 Penambahbaikan Rangkaian Sistem	
2.3.4.2 Melantik Pembantu Pegawai Untuk Kes Tertentu	

### **BAB 3**

PENUTUP	44
RUJUKAN	46
LAMPIRAN	

## Senarai Rajah

Rajah 1: Carta Organisasi Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu

Rajah 2: Jaringan Pengurusan Kerajaan Negeri Terengganu

Rajah 3: Struktur Sistem e-Aduan

Rajah 4: Carta Aliran Sistem e-Aduan



## RINGKASAN EKSEKUTIF

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia telah menetapkan syarat wajib kepada pelajar Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial) menjalani kursus Latihan Industri (SOS 4299).

Kursus ini merupakan sebahagian syarat kepada pelajar Fakulti Pengurusan dan Ekonomi sebelum bergraduat dan dianugerahkan Sarjana Muda Pengurusan (Polisi dan Sekitaran Sosial). Kursus ini diadakan oleh fakulti tersebut dengan tujuan memberi peluang kepada pelatih untuk belajar dan memperolehi ilmu pengetahuan sepanjang latihan tersebut. Selain itu, pelatih juga dapat menimba pengalaman dan mempelajari pelbagai aspek seperti pentadbiran dan pengurusan sesebuah organisasi sama ada di jabatan awam, swasta, badan-badan berkanun dan sebagainya.

Di samping itu, pelatih juga dapat mengetahui etika kerja sepanjang latihan industri dan cara-cara berkomunikasi yang berkesan semasa berurusan dengan pegawai-pegawai atasan serta masyarakat sekeliling sepanjang latihan industri. Selain itu, pelatih juga dapat memupuk keyakinan diri dalam membuat keputusan dan perancangan semasa menjalani Latihan Industri.

Pelatih telah menjalani latihan industri di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu, Wisma Darul Iman di bahagian Pinjaman, Pentadbiran dan Kewangan selama 13 minggu bermula dari 17 April 2006 hingga 9 Julai 2006. Pelatih telah ditempatkan di bawah penyeliaan Encik Hashim Abd. Rahman selaku Pegawai Eksekutif bahagian Pentadbiran dan Kewangan.